

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/0882/2022

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Aqua Optima Kft.** (1117 Budapest, Karinthy Frigyes u. 17.) (**Dot-Compker Kft.**-1048 Budapest, Tenkefürdő u.5.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül vegye vissza az ATEN 4-port KVM Switch terméket és legkésőbb a visszavételtől számított 8 napon belül fizesse vissza a termék vételárát, azaz 137.080,-Ft-ot a fogyasztó részére.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint vásárolt a vállalkozás weboldalán keresztül egy számítástechnikai eszközt 137.080,-Ft vételáron. A terméket személyesen az üzletben 2022.02.09-én átvette, azt követően 14 napon belül el kívánt állni a szerződéstől. 2022.02.18-án az info@aquah.hu e-mail címen jelezte az elállási szándékát. Aztán erre azt a választ kapta, hogy a garancia@aquah.hu e-mail címen tud csak elállni. Aznap -2022.02.19-én-ezen az e-mail címen is elállt a szerződéstől és kérte a vállalkozást, hogy tájékoztassa mi a teendője a továbbiakban. Aztán 2022.02.24-én ismét küldött egy e-mailt a vállalkozásnak, mivel a korábbi levelére nem válaszoltak. A termékkel 2022.03.07-én visszaérkezett az üzletbe, hogy vegyék át tőle, mire az ügyfélszolgálat jelezte, hogy kifutott az időből, mivel 15 nap telt el, de végül az ügyfélszolgálat átnézve a korábbi levelezését azt mondta rendben van és átvette a terméket. Kitöltötték a papírokat, megkapta az igazolást is a termék leadásáról. Másnap az ügyfélszolgálat jelezte, hogy mégsem illeti meg az elállási jog. Ezután 2022.03.09-én telefonon is egyeztetett az ügyfélszolgálattal, elnézést kértek az ügyfélszolgálat nevében, de mivel kicsúszott a termék ledásánál a 14 naptól, így nem állhat el a szerződéstől. 2022.03.10-én e-mailben az üzlet elutasította az áru átvételi kérelmét. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyeznie a fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás vegye vissza a terméket és fizesse vissza a vételárát, azaz 137.080,-Ft-ot. Kérelméhez csatolta a felek elektronikus levelezését, a rendelését, a termék számláját, a termék visszavételéről felvett jegyzőkönyvet.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2022.04.20. napjának 13.00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak

megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő. Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2022.04.05-én érkezett érdemi válasziratóban a következőket adta elő. A fogyasztó panaszát megvizsgálták és a következőket állapították meg. A fogyasztó 2022.02.08-án vásárolt 1 db ATEN 4-port KVM Switch terméket. A fogyasztó 2022.02.18-án jelezte elállási szándékát e-mailben a társaságuk felé, majd 2022.03.07-én adta le a terméket az ügyfélszolgálatuknál személyesen a Karinthy Frigyes úti üzletükben, ahol a termék átvételre került és azt továbbították a központi szervizük felé. Ott tájékoztatták a vevőt, hogy nem élhet az elállási jogával, mivel 2022.02.18-a és 2022.03.07-e között több, mint 14 nap telt el, mert ennyi állt a rendelkezésére a termék leadására. A termék specifikusan a fogyasztó részére került beszerzésre a vállalkozás által, kifejezetten ritkán vásárolt termékről van szó, melynek a fogyasztótól való méltányosságból történő visszavétele vállalkozásuk számára túlzott anyagi megterhelést jelentene. A vállalkozás sajnálatát fejezi ki, de kéri a fogyasztói kérelem elutasítását, mivel az nem alapos. Alávetési nyilatkozatot nem tett. Csatolja a meghatalmazást, mely alapján a meghallgatáson társaságukat Horváth Gábor meghatalmazott képviseli.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbelivel megegyezően a kérelmét, a meghallgatásra elhozta az eredeti, gyári csomagolásban lévő terméket, mivel vissza kellett vennie.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében megjelent Horváth Gábor. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbeli válasziratukban foglaltakat. Az eljáró tag kérdésére úgy válaszolt, hogy nem egyedi gyártású termékről van szó és nem kifejezetten a vevő kérésére gyártott termékről van szó.

Az eljáró testületi tag tájékoztatta a vállalkozás képviselőjét, hogy a vonatkozó távollévők között létrejött fogyasztói szerződésekre is alkalmazandó 45/2014 (II.26.) Korm.rendelet szerint a fogyasztó indokolás nélküli elállási nyilatkozata önmagában megszünteti-egyoldalú nyilatkozattal-a felek közötti szerződést és nem attól függ az indokolás nélküli elállás érvényessége, hogy a terméket a fogyasztó visszaküldte-e vagy mikor juttatja vissza a vállalkozás részére. Addig a vállalkozás jogosult visszatartani a vételárat, míg a terméket vissza nem küldi a fogyasztó. Ennek alapján a vállalkozás téves joggyakorlatot folytat.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt megrendelés, számla, jegyzőkönyv és levelezés alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A fogyasztó és a vállalkozás között a vállalkozás internetes webáruházán keresztül 2020.02.08-án jött létre egy adásvételi szerződés egy ATEN 4-port KVM Switch termék vásárlására 137.080,-Ft vételár mellett. A terméket a fogyasztó a vállalkozás Karinthy Frigyes utcai üzletében 2022.02.09-én vette át. Az átvételtől számítottan 2022.02.18-án elállt a szerződéstől, ezt később 2022.02.24-én újra megtette, mivel a vállalkozástól nem kapott egyértelmű választ az elállítására. Majd végül 2022.03.07-én személyesen a vállalkozás üzletében leadta a terméket, amit tőle átvettek és erről jegyzőkönyvet vett fel a vállalkozás. Ezt követően 2022.03.08-án a vevőszolgálat írt egy levelet, hogy mégsem illeti meg az elállás és visszaküldik a terméket részére, mert 14 napon túl adta le. Ezután a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított. Az eljárásban a vállalkozás vitatta a panasz jogosságát, mivel a fogyasztó 14 napon belül nem adta le a terméket, így nem állhat el a szerződéstől.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéskötésekor hatályos Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv – azaz a Ptk. – valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekre vonatkozó 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet - azaz a Korm.rend.-rendeleteit kell alkalmazni.

A Ptk. 6:84. § [*Elektronikus szerződési jognyilatkozat és annak visszaigazolása*]

(1) Az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik.

(2) Az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.

A Kormányrendelet 4.§-a alkalmazásában: **10. távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

A Korm.rendelet 20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A Kormányrendelet 22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

A Kormányrendelet 23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A Kormányrendelet 24. § (1) **Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni,** illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el. A fogyasztó a felek által nem vitatottan 2022.02.18-án elállt a szerződéstől, mely a termék átvételétől – azaz 2022.02.09-étől számított 14 napon belül történt. Az elállás a fogyasztói szerződést a felek között visszamenőleges hatállyal megszüntette, így a fogyasztónak vissza kellett szolgáltatnia a terméket, a vállalkozásnak pedig vissza kellett fizetnie a vételárat. A fogyasztó visszavitte a terméket 2022.03.07-én, ugyan 14 napon túl, de ettől az elállása érvényes és ebben az esetben az esetleges kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenést állapíthatna meg a vállalkozás. Mindezeket figyelembe vételével a fogyasztói kérelem alapos, a vállalkozás az elállásra tekintettel köteles visszavenni a terméket és visszafizetni a vételárat.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: *„A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2022. április 20.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár